



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 12. 12. 2013

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

ÚP ČR: Agresivita některých klientů roste

Čtrnáct fyzických napadení a stovky verbálních útoků zaznamenali během jedenácti měsíců letošního roku zaměstnanci Úřadu práce ČR (ÚP ČR) po celé republice. Agresivita klientů v poslední době rapidně roste a s příchodem vánočních svátků, stresem a nervozitou, které vydatně podporuje všudypřítomná reklama, se ještě stupňuje.

Nespokojenost s výplatním termínem, rychlostí zpracování žádosti a následné výplaty dávek, s jejich výší či její nevyplacení v hotovosti, nepříznání dávky či podpory v nezaměstnanosti, vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, neochota doložit podklady nutné pro správné řízení a čím dál více také alkohol a drogy. To jsou hlavní důvody, které vedou některé z klientů ÚP ČR k napadení pracovníků ÚP ČR.

Nejčastějšími terči slovního a fyzického napadání ze strany klientů jsou pracovníci hmotné nouze. Dochází k nim ale i v oblasti zaměstnanosti a státní sociální podpory. Z 99 % působí na těchto postech ženy.

„Bouchání do stolu, kopání do židlí a prásknutí dveřmi jsou téměř na denním pořádku na všech kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR. Nervozita klientů stoupá i v souvislosti s jejich špatnou ekonomickou situací. Spolupráce s nimi pak není nijak jednoduchá,“ upozorňuje generální ředitelka ÚP ČR Marie Bílková a dodává: *„Tito lidé tvoří naštěstí menšinu našich klientů, ale jejich agresivita negativně působí na ostatní a dopad jejich jednání na pracovní podmínky a prostředí je opravdu značný. Řada jiných klientů, například maminky s malými dětmi, pak mají strach na úřad přijít.“*

Přestože většinu útoků na zaměstnance ÚP ČR tvoří slovní napadení, nezřídka jim takové chování způsobuje **těžkou psychickou újmu, stres a pocit ponížení**, nemluvě o opodstatněných **obavách z napadení mimo úřad**. Výrazy typu: *„Nic ti nepřinesu, sežeň si to sama, ty seš tady pro mě!“, „Okamžitě mi dej peníze, ty máš co žrát, moje děti ne, rakovinu na tebe, ty si tady sedíš v teple!“, „Tak nežer a něco dělej!“, „Kde mám složenku s penězi?! Jsou to moje peníze! Okamžitě mi ji dej, nebo si jdu stěžovat!“* patří mezi těch pár, které je možné publikovat. Situace bývá často tak vyhrcoená, že jen profesionalita pracovníků a včasný zásah policie předejdou tomu nejhoršímu. *„Jsem velmi ráda, že*

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz

 facebook.com/uradprace.cz



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

spolupráce s městskou a republikovou policií v tomto ohledu opravdu funguje. Průměrná doba příjezdu policistů po nahlášení incidentu se pohybuje mezi **5 – 10 minutami**. Většinou jej vyřeší slovní domluvou. Pokud je klient hodně agresivní, odvedou si ho na služebnu. V některých případech jsme už ale museli podat i trestní oznámení," říká generální ředitelka Bílková.

Jedním z případů, které nakonec skončily u soudu, bylo napadení úřednice na oddělení nepojistných sociálních dávek. Klientka dotyčnou nejdříve slovně urážela a jak se stupňoval její vztek a agresivita, začala jí zcela vážně vyhrožovat zabitím. Jelikož se dopustila přečinu výtržnictví a vyhrožování, **rozhodl soud o udělení pětiměsíčního trestu odnětí svobody s odkladem na 15 měsíců.**

K **zajištění bezpečnosti svých zaměstnanců** používá v rámci svých možností Úřad práce ČR několik opatření – vyšší počet pracovníků v kancelářích, přepážková skla, navzájem propojené místnosti, SOS tlačítka, bezpečnostní kamery, ochranné spreje, ostrahu nebo pravidelné návštěvy městské a státní policie či účast městských strážníků při sociálních šetřeních v ubytovnách. **Bohužel ne všude je možné uplatnit všechny možnosti ochrany.** Převážně z finančních důvodů. Zaměstnanci ÚP ČR procházejí pravidelně školeními, aby věděli, jak jednat s klienty v konkrétní situaci a mají k dispozici manuál, který zohledňuje situaci právě v jejich regionu.

„Povinností úředníka je jednat v úctě ke klientovi, být milý, vstřícný, ochotný. To je určitě v pořádku a já to od svých lidí také očekávám. Bohužel ale v současné době zároveň neexistuje žádná účinná obrana proti zcela nepřijatelnému jednání ze strany agresorů, kteří jsou například pod vlivem omamných látek,“ zdůrazňuje Marie Bílková.

Několik případů napadení ze strany klientů

Dlouholetá klientka ÚP ČR si usmyslela, že si za finanční příspěvek od úřadu pořídí kuchyňskou linku a veškeré vybavení. Dorazila na referát hmotné nouze i se svými dětmi a tamní pracovníci sdělila svou představu se slovy: *„Když můžou mít ostatní vybavenou kuchyň, tak na to máme přece právo také!“* Zaměstnankyně se jí snažila vysvětlit, že vybraná kuchyňská linka není nezbytným vybavením domácnosti a že tedy není možné žadatelce na její nákup přispět. Na to jí klientka odvětila, že nazrál čas, aby se připravila na

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz

 facebook.com/uradprace.cz

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

likvidaci svých blízkých a sebe. Že si zjistí, kde dotyčná zaměstnankyně bydlí a tu kuchyňkou linku si odveze v nestřeženém okamžiku přímo z jejího domu.

Klient se dostavil několikrát na ÚP ČR, kde si chtěl požádat o dávky hmotné nouze. Pokaždé, když mu pracovnice úřadu vyjmenovala, jaké doklady musí k žádosti doložit, začal být žadatel agresivní, úřednici i její nadřízenou slovně napadal, házel kolem sebe v dosahu ležícími věcmi, odmítal opustit místnost, vyhrožoval fyzickým napadením. Klienta vyvedla až přivolaná městská policie. On se ovšem jen tak nevzdal a pracoviště ÚP ČR ten den navštívil ve stejném duchu ještě několikrát. Po několika dnech tohoto „usilovného“ snažení nakonec skončil ve vazbě.

Klient pobírající dávky v hmotné nouzi opakovaně písemně i ústně vyhrožuje téměř všem pracovním úseku hmotné nouze, včetně vedoucí oddělení a ředitelky kontaktního pracoviště. Jednání klienta bylo pro úřednici, která ho měla na starosti, natolik dlouhodobě stresující, že s ním nakonec jedná každý měsíc jiná pracovnice v rámci úseku hmotné nouze. Dotyčný opakovaně a nevybíravě útočí a vyhrožuje likvidací každé z nich. Ženy jsou tak neustále vystaveny stresu v podobě nadávek. Dozvídají se, že nemají dostatek soucitu s člověkem a jsou spolčená fašistická komanda, která ho chtějí zlikvidovat. Další podrobnosti jsou už nepublikovatelné.

Klientka se domáhala vstupu do budovy po ukončení úředních hodin. Pracovník ostrahy ji sdělil informace o úředních hodinách. Zavolala svému manželovi, který se cca do 10 minut dostavil – prudce zabrzdil autem před budovou těsně před procházejícími zaměstnanci. Podařilo se mu vniknout do budovy spolu se zaměstnanci vcházejícími dovnitř. Pracovníka ostrahy surově beze slova napadl údery do hlavy a břicha. Celá akce skončila příjezdem policie a rychlé záchranné služby.

Klient se přestěhoval k družce, se kterou má děti. Změnu ale ÚP ČR nenahlásil, přestože mu to ukládá zákon. Z toho důvodu mu úřad přestal vyplácet dávku v hmotné nouzi, protože pro její přiznání musí brát v potaz příjem všech společně posuzovaných osob. Nastal 14-ti denní psychologický teror z jeho strany. Pravidelně 2 x denně kopal a bouchal do dveří, sprostě nadával a dokonce vyhrožoval zabitím se slovy, že už jednou za vraždu seděl, tak si to klidně odsedí znovu.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR